

TFT-Kauf: Fernabsatzgesetz und Pixelfehlertest

Kauf eines Monitors online

Wer damit liebäugelt sich einen TFT Monitor anzuschaffen, steht vor der Wahl, das Gerät entweder beim Händler vor Ort zu kaufen oder es per Internet zu bestellen. Beides ist mit Vor- und Nachteilen verbunden.

Der Kauf eines Bildschirms über einen Online-Händler reizt oftmals durch einen günstigen Preis. Haben Sie sich überdies bereits im Vorfeld Ihren Wunsch-TFT herausgesucht und sich eingehend informiert, werden Sie die bequeme Möglichkeit des Bestellens dem klassischen Kauf beim ortsansässigen Händler meistens vorziehen.

Doch gilt es dabei, einige Dinge in Punkto des so genannten Fernabsatzgesetzes zu beachten.

Das Fernabsatzgesetz (FAG) (auch Fernabsatzrecht; seit 2002 eingegliedert im Schuldrechtsmodernisierungsgesetz) regelt zusammenfassend die Rechtsverhältnisse bei sogenannten Fernabsatzverträgen, also z.B. beim Kauf eines TFT über das Internet von einem gewerblichen Verkäufer. Im BGB finden sich die entsprechenden Passagen unter § 312 b, c, d und e. Für den Verbraucher eröffnet es die Möglichkeit, die erworbene Ware innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Lieferung an den Händler zurückzusenden. Sofern bereits eine Zahlung geleistet wurde, muss der Händler den vollen Betrag zurückerstatten, nebst den Rücksendekosten, wenn der Gegenwert der Ware über 40,00 Euro liegt - i. d. R. sind das 7,00 Euro für ein versichertes Postpaket. Die Rücksendung kann ohne Angabe von Gründen erfolgen, weil das Gerät zum Beispiel optisch nicht gefällt, Schlieren sichtbar sind, deutlich störende Pixelfehler auftreten oder die Ausleuchtung schlecht ist. Das Gerät kann somit auch dann zurückgeschickt werden, wenn die Pixelfehlertoleranz der jeweiligen Pixelfehlerklasse nicht überschritten wird. Sollte der Händler nach dem Grund der Rücksendung fragen, antworten Sie lediglich: „Das Gerät hat mir insgesamt nicht gefallen.“ Detaillierte Angaben müssen Sie nicht machen.

Das Recht auf Rücksendung innerhalb von 14 Tagen steht Ihnen gesetzlich zu. Dennoch sollten Sie vor dem Kauf einen Blick in die AGBs des Händlers werfen. Hier sollten Sie sich insbesondere auf die Passagen zur Warenrücksendung konzentrieren. Macht ein Händler bereits hier Aussagen, dass die Pakete nicht geöffnet werden dürfen oder dass Nutzungsgebühren fällig werden, dann sollten Sie lieber einen anderen Shop wählen, denn in diesem Fall scheint der Ärger bei einer Rücksendung bereits vorprogrammiert. Recht zu haben und Recht zu bekommen sind zwei unterschiedliche Dinge.

Entschließen Sie sich zu einer Rücksendung, ohne dass ein Garantie- oder Gewährleistungsfall vorliegt, sind Sie allerdings nicht ganz aus dem Schneider. So steht es dem Händler frei, dem Kunden eine Wertminderung durch bestimmungsgemäßen Gebrauch in Rechnung zu stellen, da das Gerät für den Händler nicht mehr neu ist. Dies wird auch immer häufiger in der Praxis angewandt. Eine Wertminderung darf prinzipiell nicht angerechnet werden, wenn der Käufer das Gerät nur zu Testzwecken aufgebaut und benutzt hat. In diesem Punkt wird die Sachlage strittig: Wie lange darf ein Gerät in Gebrauch sein, damit man noch von einem kundenseitigen Test sprechen kann? Ein Gerät sollte vom Kunden so überprüft werden können, wie es auch bei einem Händler vor Ort möglich gewesen wäre. Wird das Gerät länger genutzt, muss der Kunde unter Umständen mit Abzügen rechnen. Wie hoch diese genau sein dürfen, ist nicht klar geregelt. Bitte beachten Sie, dass einige Händler zum Teil Nutzungsentgelte von 1 % des Kaufpreises je Tag berechnen. In gewisser Hinsicht vertrauen Sie sich somit der Kulanz des Händlers an.

Zudem müssen für einen Test zwangsweise Plastiktüten und Hüllen geöffnet werden. Sie sollten darauf achten, möglichst wenig zu beschädigen und keine Kratzer zu verursachen. Sollten Sie bereits ein Netzkabel oder VGA-Kabel besitzen, so verwenden Sie besser diese und können so auf das Aufreißen von Tüten verzichten. Bei

Verwendung des Handbuchs sollten Sie darauf achten, dass keine Eselsohren oder Verschmutzungen sichtbar sind. Beiliegende Software sollten Sie möglichst nicht installieren, insbesondere dann nicht, wenn die Verpackung der CD-ROM nicht ohne Beschädigung der Verpackung geöffnet werden kann.

Bei einer Rücksendung sollten Sie unbedingt darauf achten, dass keine Zubehörteile fehlen. Am besten fahren Sie, wenn ein Zeuge beim Einpacken zusieht, um zu bestätigen dass alle Zubehörteile dem Paket beiliegen und sich das Gerät in einem einwandfreien Zustand befindet. Kündigen Sie dem Händler den Widerruf und die Rücksendung per E-Mail an und versenden das Paket möglichst noch am selben Tag.

Ein weiterer Pferdefuß kann unter Umständen die Wartezeit auf die Rücküberweisung des Geldes darstellen; manche Shops lassen sich hierfür einige Wochen Zeit. Alternativ können Sie sich auch für eine Ersatzlieferung entscheiden.

Unabhängig davon ist niemand davor gefeit, selber einen Rückläufer zu erhalten. Rückläufer können meistens nicht vom Händler an den Großhändler oder Hersteller zurückgesandt werden, also müssen sie wieder als Neugerät oder anderweitig z.B. als Vorführgerät verkauft werden. In der Regel werden Rückläufer wieder als Neuware veräußert. Nur wenige Händler kennzeichnen Rückläufer und verkaufen diese mit einem Preisnachlass.

Pixelfehlerstest

Möchten Sie auf Nummer sicher gehen und ein Gerät ohne Pixelfehler erhalten, besteht die Möglichkeiten einen Pixelfehlerstest, den manche Händler anbieten, durchführen zu lassen. Hierbei garantiert der Händler einen Monitor, der frei von Pixelfehlern ist. Gegen ein Entgelt von ca. 20,00 Euro wird diese Dienstleistung bei wenigen Händlern angeboten. Eine zweischneidige Angelegenheit: Führt ein seriöser Händler diese Überprüfung tatsächlich durch und verschickt in diesem Fall wirklich ein pixelfehlerfreies Gerät, so bleibt ihm theoretisch nichts anderes übrig, als alle anderen („durchgefallenen“) Geräte an die Kunden zu versenden, die eine Überprüfung nicht in Anspruch genommen haben. Im Vorfeld sollten Sie eventuell abklären, was mit den Geräten passiert, die zwar in die Pixelfehlerklasse II fallen, jedoch beim Pixelfehlerstest des Verkäufers durchgefallen sind.

Es häufen sich überdies die Erfahrungen, dass des Öfteren Händler das Gerät als „getestet“ deklarieren, tatsächlich aber ein TFT mit Pixelfehlern beim Kunden ankommt – will der Kunde nun reklamieren, hat er unter Umständen nur noch mehr Ärger.

Bei einer Rücksendung wird die Dienstleistung des Pixelfehlerstests nicht rückerstattet. Als Käufer sollten Sie sich daher bereits vorher eine Regelung zusichern lassen, die festlegt, was passiert wenn trotz Pixelfehlerstest noch Fehler vorhanden sind.

Personen die von den Möglichkeiten des FAG zu exzessiv Gebrauch machen, riskieren unter Umständen eine (ggf. einstweilige) Sperrung für einen Neukauf beim selben Shop.

Grundsätzlich sollten Sie bereits beim Kauf eine mögliche Rücksendung der Ware einkalkulieren. Deshalb ist es insbesondere wichtig welche Zahlungsmöglichkeiten der Händler anbietet. Bei Vorkasse und Nachnahme sind Sie auf die Kooperation und Seriosität des Händlers angewiesen und haben keine Möglichkeit mehr an das bereits gezahlte Geld zu kommen, es sei denn der Händler überweist Ihnen das Geld zurück.

Zahlungsarten

Bei den Zahlungsarten wird hauptsächlich Vorkasse, Lastschrift, Kreditkarte, Nachnahme und Zahlung auf Rechnung angeboten. Letzteres stellt die sicherste Möglichkeit der Bezahlung für den Kunden dar. Allerdings wird Zahlung auf Rechnung für Privatkunden meist nur von sehr großen Versendern angeboten oder sie bleibt

Groß- und Stammkunden sowie Firmen und öffentlichen Einrichtungen vorbehalten. Dies ist mit der Angst der Onlineshops vor Betrügern zu rechtfertigen; außerdem muss der Händler deutlich länger auf sein Geld warten.

Nachnahme ähnelt dem klassischen „Ware-gegen-Geld“ am ehesten. Der Paketdienst händigt Ihnen den Monitor gegen Barzahlung an der Haustür aus. In der Regel gestattet der Paketbote eine vorherige Prüfung nicht. Sie zahlen also für die Ware, ohne diese vorher prüfen zu können.

Kreditkartenzahlungen sind im Hinblick auf die Kaufpreiszahlung für beide Seiten bequem. Allerdings werden zusätzliche Gebühren für den Händler fällig, weshalb nicht jeder Shop diese Zahlungsmethode anbietet. Bei einer nicht korrekten oder verzögerten Kaufpreiserstattung besteht die Möglichkeit die Belastung bei der Kreditkartengesellschaft zu reklamieren und die Rückbuchung zu verlangen. Für den Käufer bietet dies eine zusätzliche Sicherheit.

Bei der Zahlung per Lastschrift bucht der Shop den Betrag von Ihrem Girokonto ab. Im Notfall haben Sie als Kunde nach der Abbuchung des Betrags sechs Wochen Zeit eine Rückbuchung bei der Bank zu veranlassen. Die Gebühr hierfür wird dem Abbuchenden in Rechnung gestellt.

Die für den Kunden unsicherste Zahlungsmethode ist die Vorkasse: Hier wird dem Shop der komplette Betrag überwiesen. Erst nach Gutschrift auf dessen Konto geht die Ware auf die Reise. Das Geld kann nicht mehr zurückgeholt werden. Bei Rücksendung der Ware ist man auf Kulanz und Bonität des Verkäufers angewiesen. Bei Streitigkeiten über den Erstattungsbetrag, muss gegebenenfalls auch die Einschaltung eines Rechtsbeistandes mit eingeplant werden. Aus diesem Grund sollten Sie nicht den erstbesten Shop aus der Preissuchmaschine wählen, sondern sich vor dem Kauf darüber informieren, wie der Shop von anderen Kunden bewertet wurde. Nicht immer ist der Shop mit dem günstigsten Preis auch die beste Alternative.

Zu guter Letzt: Sowohl als Händler als auch Käufer sollten Sie versuchen, die Fairness im Onlinegeschäft zu wahren! Nur unter dieser Prämisse kann Onlinehandel vernünftig funktionieren.

Sind sie noch komplett unschlüssig, welcher Bildschirm es werden soll, haben Sie alternativ bei Elektronikfachmärkten immer noch die Möglichkeit, eine breite Palette an Bildschirmen gleichzeitig begutachten zu können. Haben Sie sich für ein Modell entschieden, zeigen sich manche Mitarbeiter bereitwillig, es auszupacken und aufzubauen. So wird Ihnen die Möglichkeit gegeben, Ihr Wunschgerät auf Herz und Nieren, sprich auf etwaige Pixelfehler zu testen - ggf. durch Aufspielen von mitgebrachter Software. Eine Eselsgeduld was das Durchwühlen des Lagers nach pixelfehlerfreien Geräten angeht können Sie hier zwar nicht erwarten, doch bleiben Sie vor etwaigen Stolperfallen wie eine Wertminderung gefeit - die gibt es beim Aufbauen für den Kunden vor Ort nicht.

Weiterführende Links zum Thema

[Fernabsatzgesetz](#) (Wikipedia)

[40-Euro-Klausel im Fernabsatzrecht eingeschränkt](#) (Heise.de)